



**HAL**  
open science

## Désaccords et conflits dans le Wikipédia francophone

Céline Poudat, Lydia-Mai Ho-Dac

► **To cite this version:**

Céline Poudat, Lydia-Mai Ho-Dac. Désaccords et conflits dans le Wikipédia francophone. Travaux linguistiques du CerLiCO, 2019, Accord et désaccord, 29, pp.155-176. hal-02048990

**HAL Id: hal-02048990**

**<https://hal.science/hal-02048990v1>**

Submitted on 26 Feb 2019

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# Désaccords et conflits dans le Wikipédia francophone

**Céline Poudat** (Université Côte d'Azur, CNRS, BCL, France)

**Lydia-Mai Ho-Dac** (Université de Toulouse, CNRS, CLLE, UT2J, France)

## Résumé en français

Cette étude propose d'étudier l'un des plus gros succès du Web 2.0 : l'encyclopédie Wikipédia qui fête aujourd'hui ses 15 ans. Cette encyclopédie collaborative qui rassemble des milliers de contributeurs à travers le monde a donné lieu à de nombreuses études et projets de recherche qui ont permis de saisir différents aspects de son fonctionnement, sa gouvernance ou encore des processus d'écriture collaborative à l'œuvre dans les articles (cf. Ferschke et al., 2013, Kallass, 2013, Storrer, 2013a). Elle a également été l'objet de nombreuses études en Sciences sociales sur la notion de conflit (cf. Kittur & Kraut, 2008, 2010, Auray et al., 2009, Jacquemin et al., 2008a, 2008b; Sumi et al., 2011, Borra et al., 2014). Cependant, Wikipédia reste encore peu observée par les études en linguistique, certainement du fait de la complexité de l'objet, qui multiplie les versions, les types de pages et les genres textuels ; et lorsqu'elles s'y intéressent, elles se focalisent sur les articles plutôt que les pages de discussions.

La présente proposition prend pour objet les pages de discussion autour des articles et s'intéresse spécifiquement à l'expression du conflit et du désaccord dans Wikipédia : comment les Wikipédiens expriment-ils leurs (dés-)accords ? Comment passe-t-on du conflit au désaccord dans une page de discussion Wikipédia ? Le conflit et le désaccord sont-ils associés à des formes discursives spécifiques ?

**Mots-Clés:** Conflits, désaccords, CMC, Wikipédia, annotation

## Abstract

Wikipedia is one of the most successful projects of the Web 2.0. Since its launch in 2001, thousands of contributors have built this huge knowledge resource, which is not only used as an online encyclopedia, but also as an object of research in many academic disciplines.

The main goal of Wikipedia is to produce a high-quality encyclopedia in a peer-production process. Wikipedia discussion spaces, particularly the so-called talk pages, serve to coordinate and discuss project issues. Wikipedia is thus an exciting resource to study collaborative writing processes in general (cf. Ferschke et al., 2013, Kallass, 2013, Storrer,

2013a), and conflicts in particular (cf. Kittur & Kraut, 2008, 2010, Auray et al., 2009, Jacquemin et al., 2008a, 2008b, Sumi et al., 2011, Borra et al., 2014).

The present communication concentrates on Wikipedia conflictual talk pages to explore conflicts and disagreements in Wikipedia from a linguistic and interactional perspective. How do Wikipedians express their (dis-)agreements? Which linguistic and interactional features are characteristic to controversial discussions? We will expose the thread annotation we carried on, as well as the first results of our analyses.

**Keywords:** Conflicts, Disagreements, CMC, Wikipedia, Corpus annotation

# Introduction

Si Wikipédia, qui fête aujourd'hui ses 15 ans, a donné lieu à de nombreuses études et projets de recherche qui ont permis de saisir différents aspects de son fonctionnement, sa gouvernance ou encore des processus de réécriture à l'œuvre dans les articles, le projet encyclopédique a été finalement peu observé par les études linguistiques, certainement du fait de la complexité de l'objet, qui multiplie les versions, les types de pages et les genres textuels ; et lorsqu'elles s'y intéressent, elles se focalisent sur les articles plutôt que les pages de discussions.

Wikipédia a surtout été observé par les sciences sociales, qui se sont largement concentrées sur sa gouvernance (Cardon & Levrel, 2009) et sur les formes de coopération et de conflit particulières que l'on y observe (voir par exemple Viegas et al., 2004 et 2007, Brandes & Lerner, 2007, Kittur & Kraut, 2008 et 2010, Stvilia et al., 2008), en relation avec la qualité des articles - l'article de Giles (2005) comparant la qualité de Wikipédia à celle de Britannica ayant particulièrement interpellé.

La question de l'écriture collaborative a ainsi plutôt été abordée du point de vue de la coopération que de celui de l'écriture et des caractéristiques linguistiques et discursives particulières que le projet encyclopédique et son dispositif induisent; et il en va de même des conflits entre contributeurs, qui sont généralement détectés sur la base de critères non linguistiques (successions de *reverts*, suppressions de caractères etc.), et qui ont globalement été abordés en lien avec ces mêmes objets que sont la gouvernance, la coopération et la qualité.

Le présent article s'inscrit pour sa part dans un cadre linguistique et mobilise Wikipédia comme corpus en prenant pour objet les pages de discussion autour des articles, qui ont été jusqu'à présent significativement moins observées que les articles. Nous nous intéressons spécifiquement aux conflits dans le projet encyclopédique, qui nous semblent représenter un mode d'entrée pertinent dans Wikipédia. Les conflits nous interpellent à différents niveaux, tant comme frontières de la discussion et de la coopération que comme objets à décrire sur le plan linguistique. L'expression linguistique des conflits dans le dispositif énonciatif particulier de Wikipédia demeure effectivement un terrain de recherche encore largement inexploré.

Notre article sera structuré comme suit : après avoir décrit dans leurs grandes lignes les questions que posent les conflits dans Wikipédia, et les enjeux que représente leur étude (1), nous restituerons les principes de constitution du corpus de travail sur lequel nous avons mené nos analyses, retenu sur des critères de conflictualité (2). Deux analyses exploratoires ont été menées en parallèle: la première propose un typage des fils conflictuels, afin de mettre en évidence des critères d'évaluation du degré de conflictualité d'un fil (3); la seconde s'inscrit dans une démarche plus générale de recherche de marqueurs linguistiques pertinents pour décrire les conflits, et s'intéresse directement à la question du désaccord, dont nous tenterons de proposer des éléments de typologie (4).

# 1. Les conflits dans Wikipédia

La présente section vise à présenter les particularités des conflits dans Wikipédia, et les enjeux que pose leur description.

## 1.1 Discussions et interactions dans Wikipédia

Wikipédia est une encyclopédie collaborative, c'est-à-dire que le processus d'écriture est ouvert à tout internaute désireux de contribuer: chaque article est produit de manière collective. Si l'article représente la face visible de Wikipédia, il ne faut pas oublier l'important travail de régulation qui s'effectue dans les coulisses de l'encyclopédie (Cardon & Levrel, 2009). La réussite de l'écriture collaborative ne peut se faire sans que les contributeurs puissent (1) discuter tant de l'écriture que de l'organisation et des procédures de Wikipédia sur des espaces de discussion dédiés; (2) surveiller les modifications des articles qui les intéressent; (3) entrer en négociation voire conflit devant le *Comité d'arbitrage* lorsqu'ils ne parviennent pas à s'accorder (Jacquemin et al. 2008). Wikipédia existant dans 276 langues différentes<sup>1</sup>, les espaces de discussion varient d'une version à l'autre, reflétant d'ailleurs naturellement des spécificités culturelles. Le projet francophone a par exemple cette spécificité de proposer des "cafés et bistrot" dédiés aux discussions autour du projet Wikipédia dans sa globalité.

Néanmoins, toutes les versions de Wikipédia associent systématiquement à chaque article un espace de discussion. La Figure 1 illustre ce type d'espace de discussion appelé "page de discussion" et rendu accessible par un onglet juxtaposé à celui donnant accès à l'article (au dessus du titre "Discussion:Quotient intellectuel")



Figure 1: Page de discussion associée à l'article de Wikipédia sur le "Quotient intellectuel"

<sup>1</sup> On recense 158 versions actives au 31/05/2017.

Les pages de discussion ont été mises en place dès le début du projet Wikipédia pour aider les contributeurs à atteindre un consensus<sup>2</sup>. Elles sont considérées par les wikipédiens comme un préalable à l'écriture collaborative: *Talk before you type* (discuter avant d'écrire), comme le soulignent Viégas et al. (2007). Pour certains articles, les discussions sont très prolifiques, ce qui entraîne l'archivage des anciennes discussions pour alléger la page principale courante. En mai 2015, 10 articles étaient associés à au moins 7 pages de discussion archivées, avec un maximum pour l'article sur "Dieudonné" qui totalise une dizaine d'archives, soit près de 400 fils, 5 000 posts, 550 000 mots. À ces archives s'ajoutent des pages de discussion spécifiques, accessibles via la section "Autres discussions" en haut de la page de discussion principale (voir Figure 1), qui renvoient aux discussions éditoriales les plus usuelles et que nous qualifions de "pages parallèles". Les contributeurs peuvent y discuter de la labellisation d'un article de qualité au sein de la page de discussion "Bon article", de la suppression d'un article, ou encore de problèmes de droits d'auteurs. Une page parallèle appelée "Neutralité" peut également être ouverte si la question prend de l'ampleur dans la discussion - la *Neutralité de Point de Vue* (NPV) est l'un des piliers de Wikipédia. Dans ce cas, un bandeau mentionnant qu'un problème de neutralité est en cours sera apposé sur l'article, qui peut être éventuellement bloqué.

Si les pages de discussion sont des espaces favorisant le contact entre les contributeurs, elles restent très fortement régulées. Ces règles que doivent suivre les wikipédiens<sup>3</sup> sont régulièrement brandies par les contributeurs en conflit, comme par exemple, en soulignant que *Wikipédia n'est pas un forum*, formule qui peut alors être posée en tête d'une page de discussion, par le moyen d'un bandeau, comme illustrée par la Figure 2.

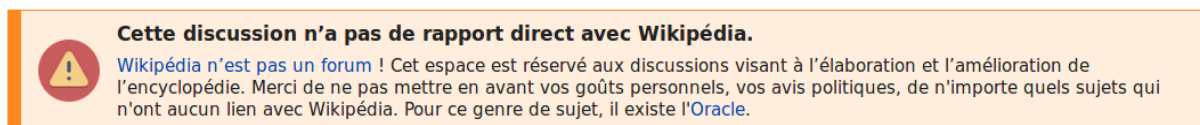


Figure 2 : Bandeau rappelant que *Wikipédia n'est pas un forum*

Comme nous l'avons souligné, la visée historique des pages de discussion était d'aider les wikipédiens à atteindre un consensus. La préférence pour l'accord est marquée et la discussion doit permettre de régler les conflits et de prendre des décisions quant aux modifications à apporter à l'article.

## 1.2 Wikipédia comme espace conflictuel

Comme le rappelle Sahut (2015 : 241), les conflits sont apparus dès les premiers mois d'existence de Wikipédia:

---

<sup>2</sup> Il faut cependant noter que ces espaces n'étaient pas présents dans la version première du projet anglophone de Wikipédia (cf. SAHUT, 2015). C'est en premier lieu le projet francophone, suivi par les projets en italien et en allemand, qui dès sa création propose des espaces de "prise de décision" permettant de "clarifier les questions sur lesquelles aucun consensus n'a pu être atteint." (LANGLAIS, 2014).

<sup>3</sup> Ces règles sont explicitées dans la page <https://fr.wikipedia.org/wiki/Aide:Discussion>

“Les premiers mois d’existence de l’encyclopédie sont marqués par l’apparition de conflits entre contributeurs. Selon Sanger [le fondateur du projet anglophone], des universitaires, venus du projet Nupédia [<sup>4</sup>], écrivant dans leur domaine de spécialité pour Wikipédia, auraient abandonné l’encyclopédie [...] lassés de croiser le fer avec des "wiki-anarchistes" d’un niveau d’expertise bien moindre.” (Sahut, 2015 : 241).

L’échec de Nupédia, et l’abandon d’un niveau d’expertise requis des contributeurs, se sont accompagnés d’un degré d’intolérance élevé aux arguments *ad personam* qui s’adosent sur les qualités, les compétences ou le statut d’un contributeur. Les wikipédiens préfèrent discuter des qualités de l’article, qui se doit d’être neutre (pas de propagande ou d’(auto-)promotion<sup>5</sup>) et référencé (toute information doit être associée à des sources fiables).

Malgré les recommandations incitant à la discussion locale et au consensus et les nombreuses pages d’aide accompagnant les contributeurs, Wikipédia demeure un espace conflictuel, reflétant les controverses sociétales et les conflits d’intérêts humains. De fait, des procédures ont rapidement dû être mises en place pour désamorcer les conflits, comme par exemple la règle des 3 révocations<sup>6</sup> qui vise à limiter les “guerres d’édition”.

Dans ce contexte, nous caractérisons un conflit dans Wikipédia comme l’expression d’une attaque (verbale ou non), interprétée comme telle par un autre contributeur qui décide alors de répliquer. L’objet du conflit peut être varié: élément de contenu contestable; non-respect des règles de Wikipédia; argument *ad personam*, légitimité d’un contributeur à co-écrire l’article, etc.

Les échanges peuvent parfois atteindre un niveau d’agressivité très élevé, amenant les wikipédiens à prendre des mesures pour apaiser la situation. En cas de conflit modéré, les contributeurs peuvent faire appel à un wikipédien expérimenté qui jouera un rôle de médiateur. Un bandeau peut également être apposé pour signaler la présence d’un problème éditorial sur le texte. Les bandeaux *Appel au calme*, *désaccord de pertinence* ou *désaccord de neutralité*, permettent ainsi aux wikipédiens de surveiller les conflits en cours et de prendre d’éventuelles mesures. Certains articles peuvent se retrouver protégés par un blocage temporaire, restreint, voire définitif de toute modification<sup>7</sup>. Plusieurs articles sont ainsi protégés du fait des thèmes qu’ils abordent : religion (e.g. Mahomet), politique-idéologie (e.g. Marine Le Pen), ou suite à des actes de vandalisme dont ils ont fait l’objet (articles sexuels, scatophiles). Dans les cas extrêmes, les contributeurs fauteurs de trouble

---

4 Le projet Nupédia, lancé par Jimmy Wales et Larry Sanger, est en quelque sorte l’ancêtre de la Wikipédia. La différence majeure entre Nupédia et Wikipédia tient au niveau d’expertise des auteurs et éditeurs. Dans Nupédia, seuls des auteurs experts, ayant au moins un doctorat, pouvaient contribuer et seules les modifications approuvées par des spécialistes du domaine étaient validées. Il est intéressant de noter que le projet Wikipédia était d’abord un brouillon coopératif, dont les productions devaient être validées par Nupédia (LEVREL, 2006).

<sup>5</sup> DiSTASO (2012) relève à ce sujet qu’un certain nombre d’auteurs sont en réalité des professionnels de la communication qui contribuent dans le cadre de la promotion de produits vendus par la société pour laquelle ils travaillent.

<sup>6</sup> [https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:R%C3%A8gle\\_des\\_trois\\_r%C3%A9vocations](https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:R%C3%A8gle_des_trois_r%C3%A9vocations)

<sup>7</sup> [http://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Blocage\\_en\\_%C3%A9criture](http://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Blocage_en_%C3%A9criture)

peuvent être convoqués devant la scène juridique de Wikipédia, le *Comité d'arbitrage*, et être bannis de l'encyclopédie.

Nous espérons avoir restitué dans cette section les particularités du dispositif énonciatif très spécifique que représente Wikipédia, de même que des éléments de compréhension des conflits éditoriaux que l'on peut y observer. Précisons que dans le cadre de notre recherche, nous restreignons notre étude du conflit à leur **expression sous la forme de discours porteurs de points de vue opposés**. Nous écartons ainsi les conflits s'exprimant sous la forme non linguistique d'actions d'édition antagonistes (e.g. reversions) ou encore d'actes de vandalisme, à moins bien sûr qu'ils ne soient représentés dans le discours.

Avant de présenter le travail d'analyse des fils conflictuels et des marqueurs du désaccord que nous avons réalisé, nous présentons dans la section suivante le corpus DiscoWiki qui propose une sélection de pages de discussion à fort potentiel conflictuel, et l'approche en corpus que nous avons adoptée.

## 2. Analyse en corpus des interactions conflictuelles

Notre étude des interactions conflictuelles se fonde sur une approche en corpus explorant deux pistes de description : une catégorisation des fils de discussion fondée sur un ensemble de critères linguistiques et structurels permettant de saisir leur conflictualité; et une typologie des marqueurs du désaccord qui nous permettra de comprendre le passage du désaccord au conflit, et les relations que conflits et désaccords entretiennent dans Wikipédia.

### 2.1. DiscoWiki: un corpus d'interactions à potentiel conflictuel

Le corpus DiscoWiki a été constitué dans le but de disposer d'une ressource annotée en termes d'interactions conflictuelles (projet Huma-Num CORLI en cours de développement, resp. Lydia-Mai Ho-Dac et Céline Poudat). Ce corpus, qui constitue une version enrichie du corpus Wikiconflits (Poudat et al., 2016 et 2017), est composé de 34 pages de discussions standardisées en XML-TEI. Ces pages ont été retenues sur des critères de conflictualité (voir infra).

Le Tableau 1 indique la composition du corpus DiscoWiki en regroupant les pages de discussions selon les articles auxquels elles sont associées. Comme indiqué dans la section précédente, un article peut être associé à plusieurs pages de discussions (page principale, archives et pages parallèles). La colonne "nb. pages" indique le nombre pages principales (courantes et archivées) et, entre parenthèses, le nombre de pages parallèles associées. Seules les pages parallèles "Neutralité" ont été sélectionnées.

article associé	nb. pages**	nb. fils	nb. messages	nb. mots
Chiropratique	2 (+1)	38	285	47414
Quotient Intellectuel	1 (+0)	45	169	22815
Psychanalyse	7 (+1)	136	729	80912



OGM	8 (+1)	373	3173	345482
Eolienne	1 (+1)	43	145	15792
Igor et Grichka Bogdanoff	3 (+1)	129	727	137809
Histoire de la Logique	1 (+0)	9	45	3850
Vladimir Poutine	1 (+1)	68	359	50664
Attentats du 11/09	3 (+1)	134	1149	135103
DiscoWiki	27 (+7)	975	6781	839841

Tableau 1 : Composition du corpus DiscoWiki

Un gros travail de correction est encore en cours pour finaliser le corpus DiscoWiki. La principale difficulté est liée au fait que, contrairement aux forums traditionnels où les messages sont associés à une action spécifique, le format wiki utilisé par la Wikipédia génère des discussions de forme hybride, dont la structuration est parfois chaotique puisque les Wikipédiens éditent librement leurs réponses, restent libres de ne pas signer, malgré les recommandations claires de l'encyclopédie, et peuvent à tout moment agir sur la chronologie de la discussion en insérant un nouveau message entre deux anciens messages ou en modifiant le contenu d'anciens messages. Le travail de correction consiste donc à restituer la forme chronologique des interactions et reconstruire le fil et ses références (qui répond à qui ?) en vue des analyses. Les procédures de correction et de mise à la norme TEI-P5 sont les mêmes que celles mises en place pour la constitution du corpus Wikiconflit et sont détaillées dans Poudat et al. (2016 et 2017).

## 2.2. Vers une caractérisation linguistique des conflits

Notre projet vise à terme (i) à proposer une description de l'expression linguistique des conflits dans Wikipédia, sur la base d'une analyse en corpus des interactions entre wikipédiens; et (ii) à développer des systèmes d'observables opératoires pour explorer et caractériser les discussions Wikipédia (et par extension les discussions en ligne produites sur le Web) avec des méthodes informatiques d'exploration de corpus et d'apprentissage automatique. Pour développer nos systèmes d'observables, nous nous inspirons des travaux de la pragmatique et de l'argumentation.

Nous avons adopté une double perspective d'exploration des conflits dans Wikipédia. Comme indiqué précédemment, Wikipédia a mis en place différents dispositifs permettant de signaler des lieux de conflits et d'identifier les pages conflictuelles (e.g. appel au calme, menace de blocage). Ce sont ces dispositifs qui nous ont permis de sélectionner les pages de discussions à intégrer dans le corpus DiscoWiki. Néanmoins, ces dispositifs ne localisent pas précisément l'interaction où le conflit menace. Par conséquent, les pages constituant le corpus DiscoWiki mêlent des interactions conflictuelles et parfois violentes à des interactions tout à fait paisibles, exprimant une collaboration pacifiste et constructive. La première étape de notre travail consiste ainsi à procéder à une annotation manuelle visant à identifier les fils conflictuels présents dans le corpus DiscoWiki, expérience que nous restituons dans la section 3.

En parallèle, nous cherchons à développer un système de traits linguistiques pertinents pour évaluer le degré de conflictualité des interactions. C'est dans cette perspective que nous nous sommes intéressées à la question du désaccord, dont nous tentons de proposer en section 4 des éléments de typologie. Le système développé sera ultérieurement évalué sur le corpus annoté, ce qui permettra de mesurer la force des différents marqueurs envisagés dans la définition linguistique des interactions conflictuelles.

### 3. Annotation des conflits dans Wikipédia

Afin de mieux définir la notion de conflit dans Wikipédia et de la décrire au moyen de critères linguistiques, nous avons réalisé une annotation manuelle des fils de discussion de DiscoWiki afin de typer les conflits et de dégager les traits linguistiques et structurels les plus appropriés pour les décrire.

#### 3.1 Le fil comme unité d'analyse

Les pages de discussions sélectionnées pour leur caractère conflictuel potentiel ne contiennent pas systématiquement des conflits avérés :

- un article peut avoir été le lieu d'un conflit sans que celui-ci soit apparent dans la page de discussion, comme dans les cas des guerres d'édition (voir section 1.2) ;
- une page ayant été remontée comme conflictuelle par les contributeurs peut être très majoritairement paisible, et ne contenir que très peu d'interactions conflictuelles. Un conflit peut être effectivement très localisé, ou encore être réglé rapidement ;
- et enfin, il serait hasardeux de considérer que la page de discussion associée à l'article rassemble l'ensemble des discussions concernant l'article. Comme nous l'avons vu dans la section 1, les contributeurs disposent de différents espaces de discussion et les discussions autour d'un article peuvent facilement déborder du cadre de la page, et se poursuivre dans d'autres espaces d'interaction (e.g. le bistro, le salon de médiation, leur page utilisateur). En outre, lorsqu'un article atteint un niveau de conflit tel qu'aucun consensus ne se dégage, il est d'usage dans Wikipédia de procéder à une dérivation (un *fork*) en dissociant l'objet de ses critiques, comme par exemple les discussions relatives à l'article sur la psychanalyse qui ont amenées à la création d'un article consacré intitulé *Critique de la psychanalyse*.

Pour toutes ces raisons et étant donné les variations significatives observées d'une page de discussion à l'autre, il nous a semblé peu pertinent de retenir la page de discussion comme unité d'analyse, et *a fortiori*, de la considérer comme "conflictuelle". Les pages de discussions étant structurées en "sections" qui correspondent généralement aux sujets de discussion, nous avons choisi de définir comme unité d'analyse la section que nous considérons comme un fil de discussion. La liste ci-dessous de certains titres de section tirés de DiscoWiki donne un bon aperçu de la variété à la fois des sujets et du ton des fils de discussion :

"Article incorrect", "Ajouts d'un lien externe", "Appel à commentaire", "Suggestion", "Ça avance ?", "Censure des données ou propos sourcés et référencés", "ouin ouin pas content !", "Organisation de la discussion", "On est ici pour rédiger un article !!!", "Stoooooop !", etc.

## 3.2 Typologie et grille d'annotation des fils conflictuels

La grille d'annotation que nous avons mise en place et testée sur un échantillon vise à caractériser les interactions conflictuelles des fils issus du corpus DiscoWiki. Une première passe, décrite dans Poudat et al. (2016b), avait appliqué une catégorisation binaire "conflictuel" vs "non conflictuel", en suivant l'exemple de Denis et al. (2012) et Détienne et al. (2016). La présente entreprise d'annotation va au-delà, en engageant plusieurs annotateurs sur les mêmes fils afin de dégager les traits linguistiques et structurels les plus consensuels.

Seuls les fils non monologiques<sup>8</sup> ont été retenus. Nous avons d'abord accordé une attention toute particulière aux éléments symptomatiques de la présence d'un conflit sur le fil (3.2.1), et nous sommes concentrées sur les premiers et derniers messages du fil, du fait de leur statut potentiel d'ouverture (3.2.2) et de clôture (3.2.3) de l'interaction.

### 3.2.1 Éléments signalant la présence d'un conflit sur le fil

Deux éléments nous ont semblé prioritaires : (i) la présence d'une médiation et (ii) la présence de marqueurs de violence verbale au cours du fil de discussion.

(i) Un médiateur peut intervenir sur un fil en jouant un rôle de tiers entre les contributeurs en conflit, qu'il ait été saisi par les contributeurs, ou qu'il intervienne de lui-même en qualité d'administrateur du projet par exemple. Parmi les indices signalant la présence d'un médiateur dans le fil, on peut se fier au titre du fil (qui peut s'appeler simplement "Médiation") ou à la présence d'un message dans le fil dans lequel un contributeur se pose explicitement comme médiateur comme dans l'exemple (1).

*(1) Bonsoir, J'ai bloqué 3 jours Dujo pour passage en force. Il n'est pas acceptable que le travail collaboratif de discussion qui a lieu ici soit perturbé par des renouvelaux de guerre d'édition. Je vous souhaite de continuer à débattre dans le respect mutuel, comme suggéré par ConradMayhew à 7:43. Bien cordialement,*

(ii) Sur le plan linguistique, un conflit peut se caractériser par la présence de marqueurs de violence verbale (Vincent, 2010, Laforest & Vincent, 2011, Vincent et al., 2012, Fracchiolla et al., 2013, Moïse & al. 2015). Nous avons préalablement défini un conflit comme l'expression d'une attaque (verbale ou non verbale) interprétée comme telle par un autre contributeur qui décide de répliquer (Poudat et al., 2016b). Dans la recherche actuelle, nous restreignons notre étude du conflit à leur expression sous la forme de discours porteurs de points de vue opposés, et nous intéressons spécifiquement aux marqueurs linguistiques et aux actes de langage pouvant être potentiellement interprétés comme une attaque de la face de l'autre.

Il en va ainsi clairement des insultes et de l'expression de propos potentiellement insultants et disqualifiants (Lagorgette & Larrivée, 2004) - dont l'interprétation et les effets peuvent être bien sûr très variables. De manière intéressante, et c'est ce qu'avaient déjà remarqué Denis

---

<sup>8</sup> Certains fils de discussion sont des monologues où un même contributeur poste un message pour proposer une action à réaliser sur l'article et un autre pour mentionner sa réalisation. D'autres fils peuvent également être constitués d'un unique message apparemment laissé sans réponse sur la page de discussion mais donnant lieu à une action sur l'article.

et al. (2012), la présence répétée d'une marque de seconde personne est significativement corrélée avec l'existence d'un conflit sur le fil. Les discussions Wikipédia ont d'abord une visée de coordination et sauf cas de conflit et de désaccord, il est rare que les contributeurs s'interpellent et s'adressent les uns aux autres avec un marqueur de seconde personne sur plusieurs tours de parole. Les marqueurs de seconde personne sont ainsi significativement associés à une dépréciation ou une catégorisation dépréciative de l'allocutaire. Comme l'illustrent les exemples rassemblés en (2).

(2) *Je pense que vous devez aller vous reposer un minimum. (attentats du 11/09)*  
*Je pense que vous continuez à avoir une attitude de blocage contraire aux règles de Wikipédia. (OGM)*  
*votre comportement nous rappelle celui de certains fanatiques (I. et G. Bogdanoff)*

On voit bien que les catégorisations avec “vous êtes” ont généralement une polarité évaluative négative ; c'est le cas par exemple de l'ensemble des occurrences relevées sur la page de discussion autour de la psychanalyse (Figure 3).

ert les mêmes stratégies :</p> <p>1\*) Pathologisation des critiques : si vous êtes contre la psychanalyse c'est que vous souffrez d'une "traiter", et si nécessaire, de vous censurer. Ou bien alors, si vous êtes contre le freudisme, c'est que vous avez un problème pas ne pas être confirmées.</p> <p>2\*) Politisation des critiques : si vous êtes contre Freud et sa science privée, c'est que vous vous êtes contre Freud et sa science privée, c'est que vous êtes un antisémite, voire un négationniste. Et s'il reste impossible . Et s'il reste impossible de prouver par les faits que vous êtes bien celui-là, il ne reste plus qu'à utiliser causer</ref></hi> 20 juillet 2006 à 14:18 (CEST)</signed> <p>p.s: Certes vous êtes libre de dire ce que vous voulez sur les page bon et du moins bon). Cependant avec ce genre d'arguments ("vous êtes des vilains car vous voulez du mal à la psychanalyse"-& vous venir les arguments: <hi rend="italic"> - pour protéger la psychanalyse vous êtes prêt à démolir Popper!</hi>. C'est faux, les apports ( prévenir !! Votre avis ne fait pas plus autorité que le mien, vous êtes comme moi un simple grain de sable insignifiant dans l'émet une évocation positive</ref></hi></p> <p><quote>None</quote> : Vous êtes le premier à refuser des blogs comme source. -- <ref target="des arènes ne sont pas recevables, ce sont des blogs (et vous êtes le premier à le faire remarquer ailleurs).</p> <p><quote> vous n'avez pas compris ce que vous avez lu. Mais vous êtes conscient que votre avis est fautif et non acceptable dans .org/wiki/Critique\_de\_la\_psychanalyse">critique de la psychanalyse</ref>, vous êtes tout à fait libre de le faire !</item> <item>L' la source d'un lacanien que vous nous fournissez (et que vous êtes normalement le premier à refuser puisqu'il s'agit d'="#cmr-wiki-c003-a515"> <p><quote>None</quote> G de Gonja vous êtes dans une attitude d'obstruction alarmante : il n'y a cmr-wikiconflits-p1520348" n="7" ref="#cmr-wiki-c003-a535"> <p>Vraiment vous êtes bizarre, je suis toujours debout, je surveille ! et je vous donné que le travail de Jolek n'est pas simple, que vous êtes actuellement en désaccord, et avec moi aussi. De plus, vous

Figure 3 : Concordance autour de l'expression *vous êtes* - page de discussion Psychanalyse

Une catégorie à trois valeurs a ainsi été mise en place afin d'annoter (i) l'absence de marqueurs et d'actes de langage dépréciant ou agressant l'allocutaire (ii) la présence d'un seul indice et (iii) la présence de plusieurs.

### 3.2.2 Analyse du premier message: ouverture du fil

Nous nous sommes ensuite intéressées au premier message de chaque fil de discussion, dans la mesure où ils ouvrent le fil et sont des déterminants potentiels de sa tonalité. Deux aspects ont été considérés : (i) le degré de politesse de ce premier message et (ii) le sujet qu'il aborde.

(ii) La version francophone de Wikipédia est plutôt formelle si on la compare aux versions anglophone ou germanophone. Les wikipédiens francophones se vouvoient facilement et les marques de politesse sont nombreuses - Wikipédia recommande d'ailleurs explicitement l'usage des marques de politesse (voir la page Wikipédia sur le *wikilove* qui recommande l'usage de remerciements et d'encouragements). A contrario, l'usage de certaines formes de politesse peut marquer une distance et même une hostilité entre les contributeurs; c'est le cas par exemple de la forme *cordialement*, que nous avons relevée comme

significativement associée aux fils plus conflictuels des pages *Psychanalyse* et *Igor et Grichka Bogdanoff* (cf. Poudat et al., 2016b).

Afin de consolider et d'évaluer la portée de ces premiers résultats, nous avons systématiquement annoté le degré de politesse du message qui ouvre le fil de discussion. La procédure consiste simplement à indiquer si le premier message contient ou non des marqueurs de politesse (e.g. salutation de départ, remerciement, adoucisseur, conditionnel de politesse).

(ii) La discussion éditoriale Wikipédia est régulée, comme nous l'avons vu à plusieurs reprises, et il n'est pas étonnant que certains sujets de discussions reviennent régulièrement. En nous fiant à la littérature existante (e.g. Ferschke, 2012) et sur la base de l'observation des fils, nous avons identifié quatre grands thèmes de discussion récurrents, qui ont trait (i) aux sources, (ii) à la structure, au plan de l'article, (iii) aux questions de neutralité et (iv) de contenu (définition, contenu erroné ou imprécis etc.). Les discussions relatives à d'autres thèmes ont été annotées dans une catégorie "Autre". Les annotations multiples sont autorisées lorsqu'un message relève de plusieurs catégories, comme dans l'exemple (3), qui porte à la fois sur un problème de contenu et de structure.

(3) *Définition*

*Je maintiens que la définition de l'UE dans le paragraphe "Une définition" n'a à mon sens rien à faire là. Je pense qu'il faudrait faire un annexe séparé pour la législation européenne sur les OGM...*

### 3.2.3 Analyse du dernier message: fermeture du fil

Nous nous sommes enfin concentrées sur le dernier message, en posant l'hypothèse qu'il laisse entrevoir certains aspects de la clôture du fil de discussion, concernant la résolution ou la non résolution du conflit.

L'exemple (4) illustre un cas de résolution de conflit. On peut y lire une menace de censure vis à vis d'un internaute non respectueux des règles qui aboutit à la validation par le médiateur de « la modification proposée par défaut ». Ce message sera annoté "fin=résolution".

(4) *Jolek: l'objectif d'une pdd est de discuter, pas de faire du juridisme ou de la procédure. Vous ne discutez pas, vous vous contentez de faire de l'obstruction, selon moi, ce simple fait valide la modification proposée par défaut. Vous par contre vous mettez dans une position plutôt délicate. Je ne pense pas que les administrateurs apprécient d'être instrumentalisés de la sorte. Votre attitude pourrait vous valoir un blocage.*

De même, l'exemple (5) témoigne de la bonne volonté d'un contributeur, qui accepte les remarques et commentaires des autres contributeurs. Ce message sera annoté "fin=résolution".

(5) *Merci pour vos commentaires, très intéressants. Il s'agit d'intégrité (dont la psychologie est secondaire) : pour vous, ce que vous voyez suffit : deux individus sont différents avec un même ADN => donc l'ADN n'a rien à voir avec l'identité. Et pourtant ils sont différents ! C'est donc que, non seulement l'ADN contient l'identité de la cellule (qui se reproduit à l'identique (donc identité) mais aussi d'autres facteurs, qui viennent s'y ajouter. Là où la science soustrait pour découvrir l'identité*

*d'un gène, élément de l'ADN, pour en comprendre l'action (et les identifier), il y a à comprendre ce que l'on fait. Je le répète : en bien ou en mal, qu'importe, mais on touche à l'identité de la cellule par la manipulation génétique, puisqu'elle ne se reproduit pas, comme ensemble, à l'identique, après cette manipulation génétique, vous le dites et l'affirmez vous-même. On peut voir cette conférence, par exemple, [URL]*

Au contraire, l'exemple 6 montre clairement ce que l'on peut appeler un claquage de porte. Ce message sera annoté "fin=non résolution".

*(6) On a le droit de se poser toutes les questions que l'on veut, la seule limite étant qu'il n'est pas permis d'user de tous les moyens pour satisfaire sa curiosité ; [...] Faut-il révéler le QI ? Comme toujours c'est un cas d'espèce : apprenez à quelqu'un qui a raté sa carrière qu'il a un QI de 140, il y a bien des chances pour qu'il se dise : « J'étais trop intelligent pour une société qui ne me méritait pas ! » et il ne cherchera pas à corriger ses défauts. Je préfère vous laisser vous battre sur un article faussé dès le départ.*

### 3.3 Retours sur l'expérience d'annotation

La grille d'annotation que nous venons de présenter a été testée par 5 annotateurs, dont les auteurs de cet article, et a abouti à une première annotation exploratoire de 90 fils de discussions issus des espaces de discussions liées aux articles "éolienne", "QI (quotient intellectuel)" et "Histoire de la Logique". Chaque fil n'ayant pas systématiquement été annoté par les 5 codeurs, les premiers résultats de nos analyses portent sur un total de 384 fils annotés, conflictuels et non conflictuels. Le Tableau 2 indique pour chaque trait présenté précédemment les annotations récoltées. Les codeurs avaient la possibilité d'associer plusieurs sujets pour décrire le contenu du premier message (ex : contenu et source). Les quantités reportées dans le Tableau 2 indiquent le nombre de fils pour lesquels le sujet du premier message est, entres autres, au sujet du contenu, d'un problème de source, de neutralité ou de structure, ou encore d'autre chose. La ligne "topiques multiples" indique le nombre de fils pour lesquels le premier message a été annoté comme relatifs à de plusieurs topiques (ex : "topique=structure,contenu"). Nous avons ici simplifié la catégorie "Violence verbale" en ne distinguant que deux valeurs (0 vs 1 marqueur ou plus).

	Nb. de fils annotés	384	%
Politesse = 1		68	18
Topique =	contenu	238	62
	source	76	20
	neutralité	50	13
	structure	41	11
	autre	27	7
Topiques multiples		54	14



Fin = résolution	120	31
Violence verbale >= 1	20	5
Médiation = 1	9	2

Tableau 2 : Aperçu quantitatif des résultats de l'annotation exploratoire

L'accord inter-annotateur a été mesuré pour chaque caractéristique afin de tester la grille d'annotation. Un faible accord signifierait que les catégories telles que définies dans le guide d'annotation sont trop vagues et font appel à des jugements trop subjectifs pour aboutir à des annotations stables entre codeurs. Le Tableau 3, qui ne présente que les catégories potentiellement rattachées à la présence d'un conflit sur le fil, indique pour chaque caractéristique annotée le Kappa de Cohen (1960) qui consiste à mesurer la distance entre l'accord observé entre les annotateurs et l'accord attendu étant donné la répartition des catégories pour chaque annotateur. La formule du Kappa de Cohen est la suivante :

	Kappa de Cohen
Politesse	0,24
Violence verbale	0,33
Médiation	0,05

Tableau 3 : Accord inter-annotateur (Kappa de Cohen, 1960) pour les catégories liées à un conflit

Ces premières mesures de l'accord montrent que les catégories éprouvées sont à l'heure actuelle très peu consensuelles, et qu'il sera nécessaire de préciser davantage les critères permettant d'évaluer le degré de politesse, de violence verbale d'un message. En effet, un accord présentant un Kappa de Cohen inférieur à 0,4 est à interpréter comme un accord passable (1 signifiant un accord parfait).

Concernant la violence verbale par exemple, même si la majorité des fils sont non conflictuels, il ne semble pas toujours évident de juger quand il y a violence verbale, comme le montre la matrice de confusion présentée dans le Tableau 4 où la diagonale indique le nombre de fils pour lesquels deux annotateurs ont indiqué le même degré de violence verbale.

Violence verbale	>0	0	autre
>0	13	6	1
0	30	569	7
autre	4	6	0

Tableau 4 : Matrice de confusion des accords et désaccords inter-annotateurs pour la caractérisation du degré de violence verbale des fils

Cette matrice indique que seuls 13 fils ont été annotés comme comportant au moins une violence verbale par deux codeurs, alors que 30+6 ont montré un désaccord à ce sujet. Nous n'obtenons qu'un fil pour lequel les 5 annotateurs tombent tous d'accord. Celui-ci correspond à une situation effectivement très violente comme l'illustre l'exemple (7).

(7) Réaction d'un contributeur

- *J'en ai marre mais MARRE qu'on se permette de supprimer les informations centrales que j'ajoute sur ce post, sous prétexte qu...*

- *Il y a certes un problème de respect mais il me semble ...*

- *Mais je vous emmerde espèce de grosse vache stalinienne. Je suis biologiste, allez donc terminer vos primaires arriéré prétentieux que vous êtes...*

Si la question des actes disqualifiants doit être approfondie, nous avons souhaité en parallèle explorer la question du désaccord, et tenter de proposer quelques éléments de typologie des marqueurs du désaccord dans les pages de discussion Wikipédia. Cette étape nous permettra à terme d'observer le passage du désaccord au conflit.

## 4. Éléments de typologie de l'expression du désaccord dans Wikipédia

Désaccords et conflits sont deux formes d'affrontement verbal, à cette différence importante qu'un conflit nous semble impliquer la présence d'au moins une séquence *attaque-réplique* caractérisée par l'usage de marqueurs de violence verbale et d'actes de langage agressifs pour la face de l'allocutaire. À l'instar de l'insulte et de l'ensemble des actes d'agression, le conflit s'exprime rarement explicitement, en dehors de certains cas très ritualisés comme la déclaration de guerre.

En revanche, le désaccord est associé en langue à un énoncé performatif explicite (*je suis en désaccord avec toi*). C'est un acte réactif plutôt qu'agressif, qui exprime une réaction négative relative à une assertion préalablement exprimée (Kerbrat-Orecchioni, 2016).

Dans Wikipédia, les deux formes sont étroitement liées: une part importante des conflits résulte d'un désaccord initial tandis qu'un conflit pourrait parfois se confondre avec un désaccord, suivant le degré de violence verbale que l'on y relève.

Nous avons souhaité approfondir la question du désaccord dans le cadre très particulier de la discussion éditoriale Wikipédia (4.1), en proposant quelques éléments de typologie de l'expression du désaccord (4.2).

### 4.1 Définir le désaccord dans le dispositif Wikipédia

Les désaccords sont nombreux dans les discussions Wikipédia, et concernent en priorité l'écriture de l'article associé. Un désaccord peut faire suite à des éditions antagonistes sur l'article, ou concerner une proposition de modification relative au contenu ou à la



structuration de l'article par exemple. Les désaccords personnels relatifs à des points d'opinion ne sont pas encouragés par Wikipédia, d'autant que nous avons vu que le dispositif, qui s'inscrit dans une tradition anglo-saxonne idéalisant la collaboration (Grice, 1975) et la co-construction des discours, avait une préférence marquée pour l'accord et le consensus (voir Figure 4).

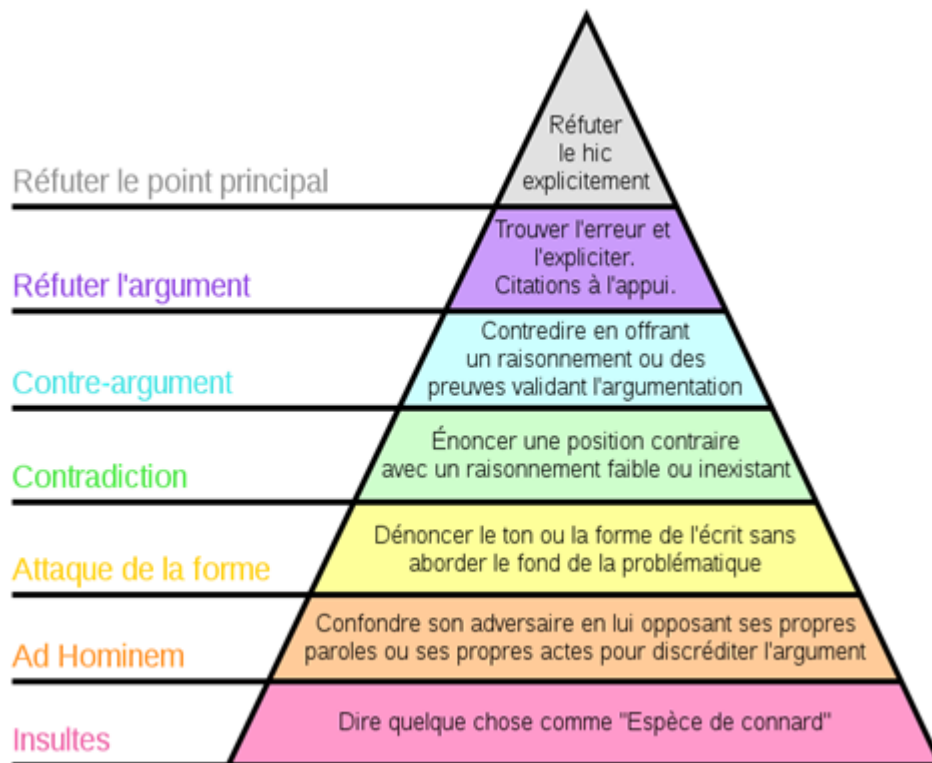


Figure 4 : Objectif: "rester dans le haut de la pyramide" - Source: page Wikipédia d'aide à la discussion

En ce sens, les pages de discussion Wikipédia ne relèvent pas directement des situations argumentatives dialogiques (Plantin, 2016 : 37), ni du discours polémique (Kerbrat-Orecchioni 1980) qui constituent le terrain privilégié pour l'étude du désaccord. Lorsque les discussions deviennent polémiques et visent à disqualifier la parole de l'autre, on se situe précisément à la frontière entre désaccord (acceptable) et conflit (inacceptable). Cette frontière entre l'acceptable et l'inacceptable est souvent ténue. Critique et dénigrement, mise en garde et menace ou encore dénégation et réfutation peuvent parfois se confondre et les écarts entre l'intention d'agresser d'un locuteur et le sentiment d'agression ressenti par son allocutaire posent des problèmes sérieux de définition (Vincent, 2013).

En principe, un désaccord ne mène pas nécessairement au conflit puisqu'il ne vise pas à attaquer, blesser l'autre; en revanche, c'est une forme d'affrontement verbal, et donc une **menace potentielle pour la face des contributeurs**, entendue dans ce contexte comme l'autorité, la légitimité des croyances et des connaissances d'un contributeur sur un sujet donné, ses qualités d'écriture et sa compréhension des règles du dispositif Wikipédia. Bien que l'existence des pages de discussion autour de l'article soit souvent ignorée des internautes, elles demeurent des espaces publics et lisibles par tous les participants: un message agressif, un énoncé menaçant la face des autres contributeurs peut être mis en

mémoire et nuire à la face du contributeur qui l'a produit. Enfin, le facteur temps joue également un rôle de premier plan dans ce passage du désaccord au conflit : un désaccord qui met du temps à se régler au fil de la discussion a plus de chances de déboucher sur un conflit, ne serait-ce que du fait de la montée de la tension au fil de l'échange qui accompagne la répétition des affrontements verbaux.

## 4.2 Éléments de typologie pour une annotation des marqueurs et des actes de langage exprimant le désaccord

Nous proposons ici quelques éléments de typologie de l'expression du désaccord dans Wikipédia. Notre recherche vise à terme à proposer un système d'annotation suffisamment global pour permettre de contraster et de caractériser les interactions conflictuelles et non conflictuelles.

On a vu que dans les pages de discussion Wikipédia, le désaccord était la suite non préférée (Levinson, 1983) : l'interlocuteur ne s'aligne pas sur le locuteur et prend donc le risque de l'opposition frontale et du conflit. Il dispose donc de deux grandes possibilités : exprimer directement son désaccord (4.2.1) ou l'exprimer plus indirectement au risque de ne pas être entendu (4.2.2).

### 4.2.1 Expression directe du désaccord

S'il n'existe pas d'acte de langage exprimant explicitement le fait d'entrer en conflit avec quelqu'un, il est possible en français d'exprimer son désaccord de manière **directe et explicite**, en mobilisant le pronom JE, et plus rarement, les pronoms inclusifs NOUS et ON, qui présentent l'intérêt d'alléger l'énonciateur en faisant porter le poids du désaccord à l'ensemble des contributeurs :

Le Wikipédien mobilise également des formes qui nous semblent **significativement plus menaçantes** pour exprimer son désaccord, avec notamment l'usage de la négation (e.g. *pas du tout!*), de même que des formes récurrentes et plus indirectes exprimant le refus ou la prise de position contraire de type *je conteste / je m'oppose à / je refuse que X / je suis (ADV e.g. absolument, farouchement) contre X*

Au vu de nos données, **exprimer son désaccord de manière explicite n'est nettement pas la forme préférée par les Wikipédiens**, qui privilégient massivement les formes indirectes (4.2.2) - qui ont cet avantage de ménager davantage les faces des uns et des autres. Nous avons été surpris par ces données, pensant relever davantage de formes explicites. Dans DiscoWiki, qui contient de très nombreux désaccords et fils conflictuels, on ne relève ainsi que 77 occ. de *(je ne suis) pas d'accord*, 16 occ. de *(je suis / nous sommes) en désaccord* et 5 occ. de *nous ne sommes (toujours) pas d'accord*.

S'il est possible d'exprimer son désaccord avec un locuteur (*je ne suis pas d'accord avec toi*), on soulignera que les Wikipédiens préfèrent orienter le désaccord exprimé sur une proposition ou une action, ce qui dépersonnalise le problème souligné et adoucit ce faisant l'acte menaçant :

(8) **Je reste par ailleurs en désaccord éditorial sur la place disproportionnée** accordée à l'historique et la non évocation totale d'un état de l'art. (Psychanalyse)

#### 4.2.2 Expression indirecte du désaccord

Le désaccord est plutôt exprimé de manière indirecte pour préserver sa face et celle de l'autre. Les trois types d'expression indirecte du désaccord les plus récurrents que nous avons relevés consistent à (i) recourir à la concession pour mettre en scène un accord partiel, (ii) exprimer son désaccord en se posant explicitement comme source évaluative, et (iii) neutraliser le désaccord en déplaçant le focus sur une proposition ou une suggestion, *i.e.* un acte de langage positif.

(i) Pour adoucir le désaccord, une stratégie fréquente est de recourir à la concession pour mettre en scène une sphère consensuelle qui sera nuancée par un connecteur d'opposition ou de mise à distance (*mais, au contraire, à l'opposé, maintenant*). Il s'agit alors d'un accord sur fond de désaccord (voir Sitri dans le présent volume), comme le montre l'exemple (9).

(9) **Vos deux premiers arguments sont parfaitement recevables, mais le troisième ne l'est pas :** c'est justement parce que cette affaire n'a pas été jugée qu'il y a un problème de démocratie. S'il s'agissait d'un simple problème de corruption jugé, il n'y aurait pas de problème.

(ii) Une seconde stratégie est d'exprimer son désaccord en se posant explicitement comme source évaluative de l'énoncé. La subjectivité étant renforcée, l'énoncé antagoniste est ainsi atténué. Nous avons relevé différents degrés de subjectivité des énoncés relevant de ce type, de l'expression d'une opinion (*e.g. je pense*) éventuellement accompagnée de marqueurs de points de vue (*personnellement, pour moi, de mon point de vue*) à l'incompréhension (feinte) ou au doute rhétorique (*je ne suis pas sûr, je ne suis pas certain*).

(10) **Je continue à ne pas comprendre** le rapport entre cet article et les vidéos dont tu postes le lien. (Attentats du 11/09)

(11) **J'avoue ne pas comprendre** non plus pourquoi ces ajouts documentés ont été supprimés et non transférés dans la page sur la polémique. (Bogdanoff)

L'énonciateur thématise ainsi sa subjectivité et ses défaillances potentielles, évitant ainsi de thématiser le désaccord. En plus de l'expression du doute et de l'incompréhension, on relève de nombreux énoncés qui thématisent une émotion, de type surprise ou étonnement:

(12) **un point m'étonne cependant**, en maints endroits, dont ici, on présente Breuer comme faisant partie intégrante de la psychanalyse, alors qu'il n'a jamais été psychanalyste... (Psychanalyse)

(13) **Autre point qui m'a choqué** sur cette page de discussion, le fait qu'une encyclopédie doit accorder plus de place aux rapports officiels qu'aux interrogations issus de sources non-gouvernementales. (Attentats du 11/09)

(iii) Enfin, le désaccord peut être neutralisé par une proposition ou une suggestion - pouvant comme dans (15) être à la limite du reproche.

(14) **Ne vaudrait-il pas mieux**, pour garder au chapitre une certaine homogénéité, la supprimer ? (Psychanalyse)

*(15) Avant de (...) critiquer, il faudrait définir le concept, en présenter les grandes lignes, les « courants », les applications qui en sont faites. Ensuite, une section « polémiques » ou « débats » pourrait en présenter les critiques et les supporteurs. (Psychanalyse)*

## Conclusion et perspectives

Nous avons décrit les enjeux et les questions que posent la description des conflits dans Wikipédia, et présenté les grandes lignes des deux études exploratoires sur lesquelles nous travaillons. Concernant la caractérisation des fils conflictuels, une évolution de la grille d'annotation est actuellement en cours qui nous permettra de qualifier l'acte de langage ou la visée discursive caractérisant le premier message d'un fil de discussion (e.g. suggestion, annonce d'une action effectuée sur l'article) en nous inspirant des expériences précédentes d'annotation des tours de parole dans Wikipédia (Viégas et al., 2007, Schneider et al., 2010, 2011, Bender et al., 2011, Ferschke et al., 2012); la polarité du message émis (attitude positive vs négative du contributeur) pourra par exemple être prise en compte. Par ailleurs, la question des actes disqualifiants et des marqueurs de violence verbale doit être approfondie sur le plan linguistique et dans le contexte de Wikipédia. Cette étude à venir s'effectuera en lien avec la poursuite de notre entreprise typologique sur les marqueurs du désaccord. L'ensemble des marqueurs (désaccord et violence verbale) seront stabilisés et éprouvés en corpus au moyen de différentes méthodes d'exploration de corpus (e.g. réseaux de cooccurrences, analyse factorielle), laissant entrevoir, nous l'espérons de nouveaux observables pour caractériser les fils de discussion de Wikipédia.

## Références bibliographiques

BARTH Else .M. and KRABBE Erik C., 1982, *From Axiom to Dialogue*. De Gruyter, Berlin.

BENDER Emily M., MORGAN Jonathan T., OXLEY Meghan, ZACHRY Mark, HUTCHINSON Brian, MARIN Alex and OSTENDORF Mari, 2011, « Annotating Social Acts: Authority Claims and Alignment Moves in Wikipedia Talk Pages », in *Proceedings of the Workshop on Languages in Social Media*, Stroudsburg, PA, USA: Association for Computational Linguistics, p. 48–57.

BRANDES Ulrik and LERNER Jürgen, 2007, « Revision and co-revision in Wikipedia: Detecting clusters of interest », in *Proceedings of International Workshop Bridging the Gap Between Semantic Web and Web 2.0, 4th European Semantic Web Conference (ESWC'07)*, Innsbruck, Austria.

CARDON Dominique et LEVREL Julien, 2009, « La vigilance participative. Une interprétation de la gouvernance de Wikipédia », *Réseaux*, no 154, vol. 27, p. 51–89.

CHANIER Thierry, POUDAT Céline, SAGOT Benoît, ANTONIADIS Georges, WIGHAM Ciara, HRIBA Linda, LONGHI Julien et SEDDAH Djamé, 2014, « The CoMeRe corpus for French: structuring and annotating heterogeneous CMC genres », in Michael Beißwenger, Nelleke Oostdijk, Angelika Storrer & Henk van den Heuvel (dir.), *Special Issue of Journal of Language Technology and Computational Linguistics "Building and annotating corpora of computer-mediated discourse: Issues and Challenges at the Interface of Corpus and Computational Linguistics"*, p. 1-30.

COHEN Jacob, 1960, « A coefficient of agreement for nominal scales », *Educational and Psychological Measurement*, vol. 20, no 1, p. 37–46.

DENIS Alexandre, QUIGNARD Matthieu, FREARD Dominique, DETIENNE Françoise, BAKER Michael et BARCELLINI Flore, 2012, « Détection de conflits dans les communautés épistémiques en ligne », in *Actes de la conférence conjointe JEP-TALN-RECITAL 2012*, vol. 2: TALN, p. 351–358.

DETIENNE Françoise, BAKER Michael, FREARD Dominique, BARCELLINI Flore, DENIS Alexandre et QUIGNARD Matthieu, 2016, « The Descent of Pluto: Interactive dynamics, specialisation and reciprocity of roles in a Wikipedia debate », *International Journal of Human-Computer Studies*, vol. 86, p. 11–31.

DISTASO Marcia W., 2012, « Measuring public relations wikipedia engagement : How bright is the rule », *Public Relations Journal*, vol. 6, no 2, p.1–22.

FERSCHKE Olivier, GUREVYCH Iryna and CHEBOTAR Yevgen , 2012, « Behind the Article: Recognizing Dialog Acts in Wikipedia Talk Pages », in *Proceedings of the 13th Conference of the European Chapter of the Association for Computational Linguistics*. Stroudsburg, PA, USA: Association for Computational Linguistics, p. 777–786.

FRACCHIOLLA Béatrice, CLAUDINE Moïse, ROMAIN Christina et AUGER Nathalie (dir.), 2013, *Violences verbales*. Presses universitaires de Rennes.

GILES Jim , 2005, « Internet encyclopaedias go head to head », *Nature*, no 438, p. 900–901.

GRICE Paul, 1975, « Logic and conversation », in Peter COLE & Jerry L. MORGAN (dir.), *Syntax and semantics*, vol. 3, New York, Academic Press, p. 41-58.

HO-DAC Lydia-Mai et LAIPPALA Veronika, 2015, « Le corpus WikiDisc : ressource pour la caractérisation des discussions en ligne », in Ciara R. Wigham & Gudrun Ledegen (dir.) *Corpus de communication médiée par les réseaux, Construction, structuration, analyse*, l'Harmattan, coll. « Humanités numériques », p. 107-124.

JACQUEMIN Bernard, LAUF Aurélien, POUDAT Céline, HURAUULT-PLANTET Martine et AURAY Nicolas, 2008, « Managing conflicts between users in Wikipedia », in *Proceedings of the 11<sup>th</sup> Conference on Business Information Systems (BIS 2008), Social Aspects of the Web Workshop (SAW 2008)*, p. 81-93.

KERBRAT-ORECCHIONI Catherine, 1990/1995, *Les Interactions verbales*, T1, Paris, Armand Colin.

KERBRAT-ORECCHIONI Catherine, 1992, *Les Interactions verbales*, T2, Paris, Armand Colin.

KERBRAT-ORECCHIONI Catherine, 2005, *Le discours en interaction*, Paris, Armand Colin.

KERBRAT-ORECCHIONI Catherine, 2016, « Le désaccord, réaction « non préférée » ? Le cas des débats présidentiels », *Cahiers de praxématique [En ligne]*, no 67, mis en ligne le 15 juin 2017, consulté le 01 juin 2018. URL : <http://journals.openedition.org/praxematique/4524>

KITTUR Aniket and KRAUT Robert E., 2008, « Harnessing the wisdom of crowds in Wikipedia: quality through coordination », in *Proceedings of the ACM conference on Computer-Supported Cooperative Work*, New-York, ACM Press, p. 37-46.

KITTUR Aniket and KRAUT Robert E., 2010, « Beyond Wikipedia: coordination and conflict in online production groups », in *Proceedings of the ACM conference on Computer-Supported Cooperative Work*, New-York, ACM Press, p. 215-224.

LANGLAIS Pierre-Carl, 2014, « La négociation contre la démocratie : le cas wikipedia », *Négociations*, no 21, p. 21–34.

LEVREL Julien, 2006, « Wikipedia, un dispositif médiatique de publics participants », *Réseaux*, no 138, vol. 4, p. 185–218.

MOÏSE Claudine, MEUNIER Emmanuel et ROMAIN Christina, 2015, *La violence verbale dans l'espace de travail : Analyses et solutions*. Levallois-Perret : BREAL.

POUDAT Céline, VANNI Laurent et GRABAR Natalia, 2016, « How to explore conflicts in Wikipedia talk pages? », in *Actes des 13<sup>èmes</sup> Journées internationales d'Analyse statistique des Données Textuelles (JADT)*, vol. 2, p. 645-656.

POUDAT Céline, GRABAR Natalia, PALOQUE-BERGES Camille, CHANIER Thierry et KUN Jin, 2017, « Wikiconflits : un corpus de discussions éditoriales conflictuelles du Wikipédia francophone », in Ciara R. Wigham & Gudrun Ledegen (dir.) *Corpus de communication médiée par les réseaux, Construction, structuration, analyse*, l'Harmattan, coll. « Humanités numériques », p. 19-36.

SAHUT Gilles, 2015, *Wikipédia, une encyclopédie collaborative en quête de crédibilité : le référencement en questions*. Thèse de doctorat en Sciences de l'information et de la communication, Université Toulouse Jean Jaurès, Université de Toulouse. [<tel-01257207>](tel:01257207)

SCHNEIDER Jodi, PASSANT Alexandre and BRESLIN John G., 2011, « Understanding and Improving Wikipedia Article Discussion Spaces », in *Proceedings of the 2011 Symposium on Applied Computing (SAC)*, p. 808-813.

SCHNEIDER Jodi, PASSANT Alexandre and BRESLIN John G., 2010, « A Content Analysis: How Wikipedia Talk Pages Are Used », in *Proceedings of the 2nd International Conference of Web Science*, p. 1-7.

STVILIA Besiki, TWIDALE Michael B., SMITH Linda C. and GASSER Les, 2008, « Information quality work organization in Wikipedia », *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 59, no 6, p. 983-1001.

VIÉGAS Fernanda B., WATTENBERG Martin and DAVE Kushal, 2004, « Studying cooperation and conflict between authors with *history flow* visualizations », in *Proceedings of the Conference on Human factors in computing systems (CHI)*, p. 575-582.

VIEGAS Fernanda , WATTENBERG Martin, KRISS Jesse and VAN HAM Frank, 2007, « Talk Before You Type: Coordination in Wikipedia », in *40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*, p. 78-78.

WULCZYN Ellery, THAIN Nithum and DIXON Lucas, 2017, « Ex machina: Personal attacks seen at scale », in *Proceedings of the 26th International Conference on World Wide Web*, p. 1391-1399.